

ANALISIS MEKANISME PELAYANAN SECURITY, COSTUMER SERVICE, DAN TELLER PADA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) CABANG TANGERANG

AH SANWANI

¹⁾ Dosen STISIP Yuppentek
E-mail: ahsanwani@gmail.com¹⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pelaksanaan mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai (security, costumer service, dan teller) Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang. Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai : Mekanisme pelayanan yang diberikan oleh security, costumer service, dan teller Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang sudah mampu memuaskan nasabahnya, yaitu minimal 60% nasabah merasa terpuaskan atas layanan yang mereka terima. Untuk pembuktian hipotesis digunakan 50 orang nasabah di Bank BTN dan teknik analisis menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan jenis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan penerimaan hipotesis, dimana lebih dari 60% nasabah merasa terpuaskan atas layanan yang mereka terima, yaitu paling rendah 60% pelanggan merasa terpuaskan atas layanan yang mereka terima.

Kata Kunci: Pelayanan, Security, Customer Service dan Teller

PENDAHULUAN

Dewasa ini pemerintah sedang berupaya melakukan pembangunan di segala bidang dalam menyongsong era globalisasi termasuk didalamnya dunia perbankan. Hal ini dilakukan seiring dengan pesatnya perkembangan perekonomian di Indonesia, sehingga peranan perbankan semakin penting dirasakan baik sebagai perantara keuangan antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana maupun sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalulintas pembayaran.

Dalam Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Pokok-pokok Perbankan disebutkan bahwa : Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka menghidupkan taraf hidup orang banyak. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa secara umum, tugas utama perbankan sebagai lembaga perantara adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana tersebut yang bentuknya adalah kredit, baik itu kredit modal kerja, kredit investasi dan lain sebagainya.

Sejak dicanangkan deregulasi dibidang perbankan yang secara berurutan volume industri di bidang perbankan saja tetapi juga menimbulkan persaingan yang hebat di dalam

industri itu sendiri. Oleh karena itu setiap bank tidak hanya harus mampu memanfaatkan peluang deregulasi saja, tetapi harus mengantisipasi peluang bisnis Disamping itu bank harus pula mampu memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah atau calon nasabah, yang tentunya didukung oleh profesionalisme kerja pegawai yang tinggi.

Sejak tahun 1998 dimulai salah satu rangkaian deregulasi perbankan yang intinya memberikan kemudahan untuk pembukaan bank-bank baru dan kantor cabang, hal ini menyebabkan para pemakai jasa perbankan semakin selektif di dalam memilih bank sebagai mitra bisnisnya, hal inilah yang kemudian menyebabkan timbulnya persaingan yang kompetitif didalam industri perbankan dalam upaya menjaring nasabah serta berupaya untuk memperbaiki citra bank dalam hal manajemen. Pengumpulan dana, pengelolaan dana serta pelayanan yang memuaskan kepada para nasabah. Bank berusaha untuk menciptakan yang dapat menimbulkan minat masyarakat untuk menyimpan uang pada bank yang bersangkutan.

Persaingan antara bank ini tidak hanya terjadi pada bank-bank swasta, juga pada bank-bank pemerintah. Sejak tahun 1998, dengan adanya kemudahan deregulasi pada pihak pengelola keuangan banyak bermunculan

lembaga keuangan non bank yang cara penyaluran dananya seperti bank. Perbedaan lembaga ini dengan bank adalah ia tidak menerima jasa penyimpanan keuangan dalam bentuk tabungan atau giro akan tapi dalam bentuk investasi atau saham.

Upaya pihak bank memenangkan persaingan tersebut di atas, khususnya dalam hal pengumpulan dana dari masyarakat, maka setiap bank harus mencari alternatif bagaimana memasarkan produknya. Agar kegiatan pemasaran tersebut dapat berjalan dengan baik, maka bank tersebut harus memiliki strategi pemasaran yang terpadu, yang dikombinasikan dengan mekanisme pelayanan yang diberikan kepada para nasabahnya yang merupakan aset yang paling berharga bagi kelangsungan hidup organisasi perbankan.

Untuk memaksimalkan kinerja bisnis perbankan di masa depan, pihak perbankan harus berfokus pada aset-aset mereka yang paling berharga, yaitu para nasabah mereka, dimana mengutamakan nasabah membantu mengembangkan keterampilan bisnis perbankan yang berorientasi mengutamakan kepuasan dari para nasabahnya. Merencanakan secara efektif untuk memenuhi aneka keperluan nasabah tepat pada waktunya, dan memberi para nasabah berbagai keuntungan yang mereka inginkan dengan cara membangun kemitraan kerja yang berhasil dengan para nasabah.

Bagi organisasi perbankan yang ingin berkembang secara pesat, wajib baginya untuk menyesuaikan diri dengan berbagai kebutuhan para nasabahnya sebagai pelanggan yang selalu berubah dan berhasil dalam memuaskan kebutuhan-kebutuhan itu. Mengutamakan para nasabah bagi organisasi perbankan akan menjamin bahwa bank dapat memenuhi dan mengantisipasi berbagai tuntutan dan harapan dari nasabah, dengan demikian bank akan terus eksis didalam persaingan perbankan yang semakin kompetitif dan terus-menerus akan memenangkan persaingan di dalam bisnis perbankan. Sebagian besar organisasi-bisnis yang bergerak dalam bidang perbankan mempunyai strategi pelayanan kepada para nasabah yang ditawarkan kepada nasabahnya, bukan hanya pelayanan dari segi produk perbankan yang dijual tetapi juga pelayanan secara performance dari para karyawannya kepada nasabahnya dan mengemukakan bagaimana strategi pelayanan

ini sebaiknya dilakukan secara baik dan kompetitif.

Dengan memperhatikan berbagai uraian singkat sebelumnya, maka peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian di organisasi yang bergerak di dunia perbankan yaitu pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang dengan melihat dari segi aspek mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini para pegawai BTN pada bagian security, costumer service dan teller untuk melihat sejauhmana kepuasan dari para nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar kajian belakang masalah maka konsentrasi masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :
"Bagaimanakah mekanisme pelayanan security, costumer service, dan teller Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang ?"

KERANGKA PEMIKIRAN

Mekanisme pelayanan merupakan pelayanan langsung kepada konsumen dan nasabah sebagai konsumen di dunia perbankan agar nasabah mengerti dan menentukan permintaan terhadap produk yang akan ditawarkan bank. Kegiatan mekanisme pelayanan sangat penting, karena menciptakan hubungan yang sangat erat dan menguntungkan baik bagi bank maupun untuk nasabahnya.

Hubungan harmonis yang tercipta antara pihak bank dalam hal ini Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang dengan nasabahnya ini sangat diharapkan oleh pihak bank, karena dengan hubungan harmonis maka petugas dari Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang dapat menjelaskan secara lebih mendetail keuntungan-keuntungan yang diberikan bank kepada para nasabahnya. Sebaliknya bagi perusahaan tingkat kepercayaan dari nasabah akan produk perbankan yang ditawarkan sangatlah penting.

Pelaksanaan mekanisme pelayanan yang baik dan tepat diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga mampu berpengaruh terhadap mekanisme penjualan melalui peningkatan kepuasan nasabah akan

produk perbankan yang ia terima. Dalam prakteknya, pelayanan memerlukan kepercayaan diri yang besar dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang bisa menghasilkan keyakinan bahwa bank mampu menangani banyak situasi yang mempunyai dampak terhadap hubungan dengan nasabah apakah dia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Suksesnya perusahaan perbankan dalam hal ini Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang membutuhkan usaha pendistribusian biaya dan manfaat yang seadil mungkin diantara nasabah bank.

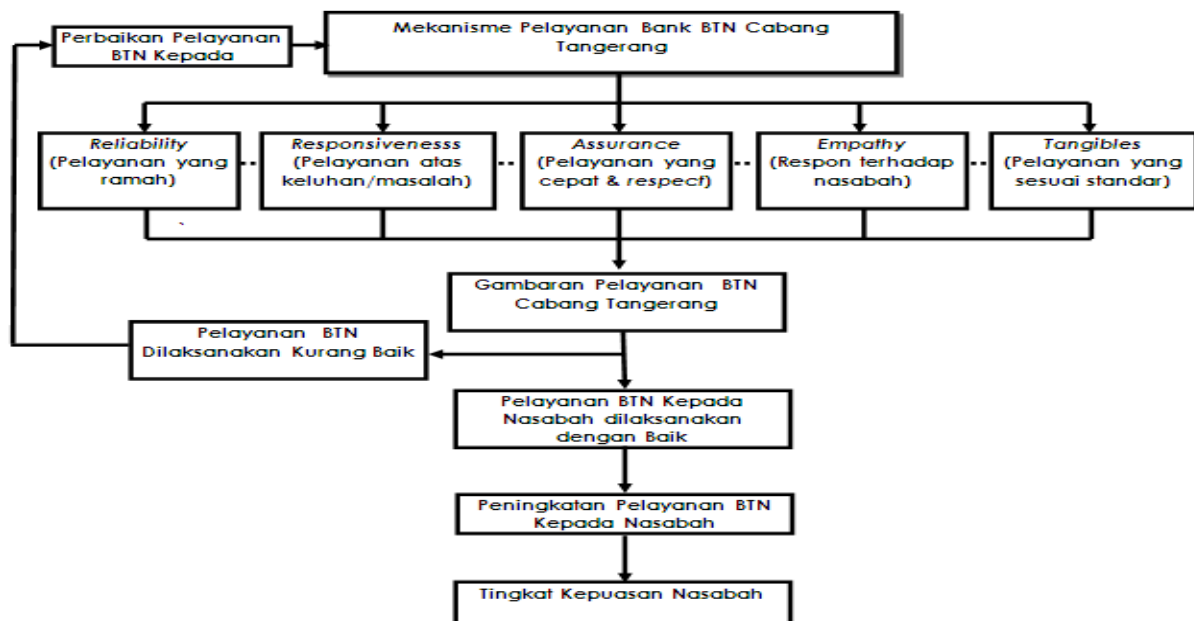
HIPOTESIS

Peneliti merumuskan hipotesis penelitiannya, yaitu : “Mekanisme pelayanan

yang diberikan oleh security, costumer service, dan teller Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang sudah mampu memuaskan nasabahnya, yaitu minimal 60% nasabah merasa terpuaskan atas layanan yang mereka terima”.

METODE RISET

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan yang bersifat kuantitatif. Pendekatan kuantitatif itu sendiri merupakan suatu pendekatan untuk menggambarkan pembahasan terhadap permasalahan yang diajukan berdasarkan hasil analisis statistik kuantitatif terhadap hipotesis dan dilakukan pengujiannya. Selain itu, penelitian ini berorientasi pada tindakan nyata yang dilakukan oleh obyek yang diteliti, apabila dipandang perlu melibatkan responden secara aktif dalam proses penelitian, sehingga terjadi penelitian partisipasi.



Gambar 1 Desain penelitian

Pada gambar tersebut, terlihat bahwa pelaksanaan mekanisme pelayanan yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang kepada para nasabah akan selalu direspon oleh para nasabah yang bersangkutan. Apabila pelaksanaan mekanisme pelayanan dilaksanakan dengan baik, maka nasabah akan merasa terpuaskan, sebaliknya apabila mekanisme pelayanan dilaksanakan dengan buruk, maka nasabah tidak akan merasa terpuaskan.

Penelitian ini menggunakan sampel sebesar 50 orang responden yang menjadi nasabah di Bank BTN Cabang Tangerang. Kemudian jawaban responden ini dijadikan dasar analisis untuk menggambarkan sejauhmana pelaksanaan dan Mekanisme pelayanan yang diberikan oleh security, costumer service, dan teller Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang sudah mampu memuaskan nasabahnya.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang mengisi angket penelitian didominasi oleh pria berjumlah 30 responden (60 %) sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 20 responden (40,00 %) dari 50 orang responden.

Karakteristik responden berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa persentase terbesar dari variabel usia responden adalah diantara usia 21 – 31 tahun, yaitu sebanyak 18 orang responden (36 %). Kemudian responden yang berusia di atas 31 – 40 tahun sejumlah 17 orang responden (34 %), responden yang berusia < tahun sejumlah 12 orang responden (24 %), dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun sejumlah 3 orang responden (6 %).

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah responden yang berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 38 orang responden (38 %). Kemudian diikuti responden yang berpendidikan D3 sebanyak 17 orang responden (34 %). Sedangkan responden yang berpendidikan S2 10 orang responden (20 %), dan yang berpendidikan SMU sebanyak 4 orang responden (8 %).

Untuk hasil kuesioner mengenai mekanisme pelayanan dari security, costumer service, dan teller Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang terdapat 10 butir soal yang dibagikan kepada 50 responden.

Hasil analisis validitas data menunjukkan hasil bahwa nilai korelasi untuk setiap butir soal pada hasil jawaban responden mengenai

mekanisme pelayanan dari security, costumer service dan teller pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang, yang hasilnya semua nilai korelasinya lebih besar daripada nilai kritis yang validitas (0,3). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua jawaban responden terhadap setiap butir soal dalam kuesioner dinyatakan valid, dapat disertakan dalam pengujian lanjutan.

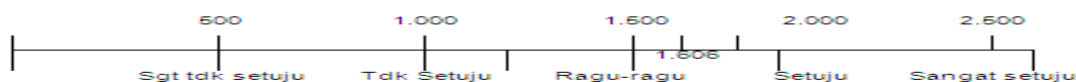
Untuk melaksanakan uji hipotesis deskriptif ada beberapa langkah yang perlu peneliti lakukan, diantaranya adalah :

1. Mengkonversikan sikap responden, dalam perhitungan sebelumnya sudah dilaksanakan dengan menghasilkan frekuensi konversi.
2. Mengkonversikan hasil gradasi pilihan sikap responden sesuai dengan jumlah responden (50 orang) dan butir pernyataan (10 butir) yang diajukan.
3. Menjumlahkan seluruh jawaban responden atas seluruh gradasi jawaban responden.
4. Membuat skala likert berdasarkan tingkat gradasi.
5. Memasukan jumlah total tanggapan responden ke dalam skala likert.

Adapun perhitungan analisis uji hipotesis deskriptif dari pelayanan security, costumer service dan Teller, adalah sebagai berikut :

1. Analisis Pelayanan Security

Jumlah seluruh jawaban responden atas seluruh gradasi jawaban responden : $615 + 364 + 384 + 170 + 73 = 1.606$. Nilai ini pada posisi skala Likert dapat terlihat dalam gambar berikut.

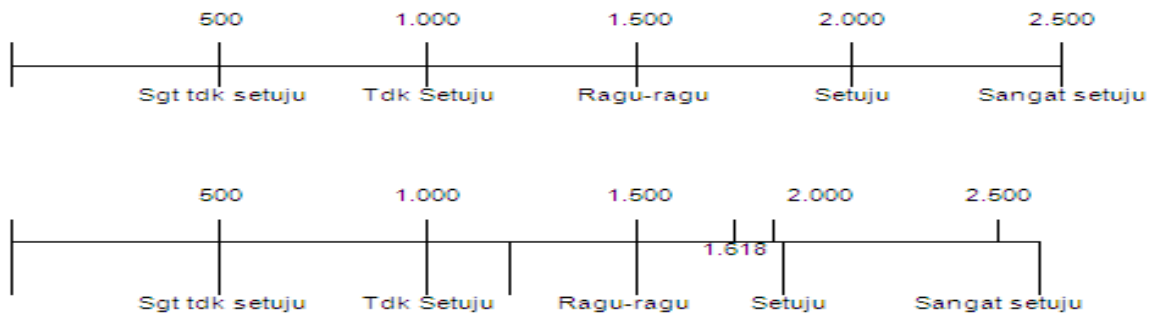


Gambar 2 Posisi pelayanan security

2. Analisis Pelayanan Customer Service

Jumlah seluruh jawaban responden atas seluruh gradasi jawaban responden : $665 + 364 + 354 +$

$154 + 81 = 1.618$. Nilai ini pada posisi skala Likert dapat terlihat dalam gambar berikut.

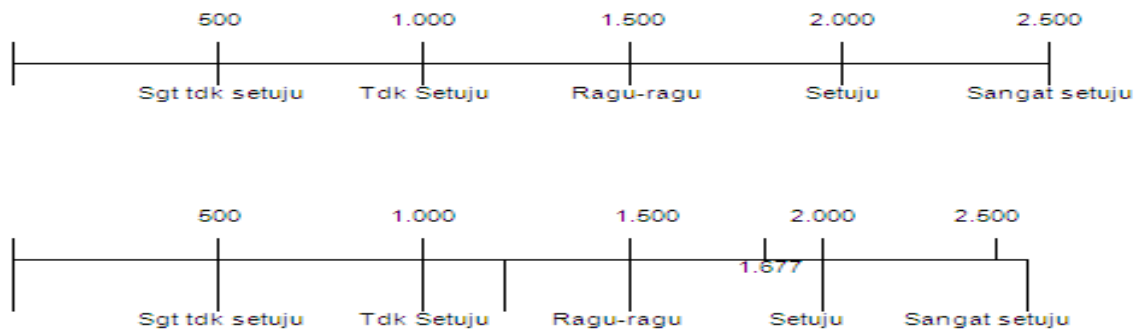


Gambar 3 Posisi pelayanan customer service

3. Analisis Pelayanan Teller

Jumlah seluruh jawaban responden atas seluruh gradasi jawaban responden : 675 + 436 +

357 + 144 + 65 = 1.677. Nilai ini pada posisi skala Likert dapat terlihat dalam gambar berikut.



Gambar 3 Posisi pelayanan teller

Untuk mendapatkan nilai persentase pelaksanaan mekanisme pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas security, costumer service, dan teller di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang, dapat diperoleh dengan cara membandingkan jumlah tanggapan responden dengan nilai paling tinggi dikalikan dengan 100%. Hasil dari perhitungan tersebut adalah :

- % Pelayanan Security = $\frac{1.606}{2.500} \times 100\% = 0,6424 \times 100\% = 64,24\%$
- % Pelayanan Costumer Service = $\frac{1.618}{2.500} \times 100\% = 0,6472 \times 100\% = 64,72\%$
- % Pelayanan Teller = $\frac{1.677}{2.500} \times 100\% = 0,6708 \times 100\% = 67,08\%$

Dari hasil perhitungan didapat hasil persentase pelaksanaan mekanisme pelayanan security sebesar 64,24%, pelayanan dari costumer service sebesar 64,72 %, dan pelayanan teller sebesar 67,08. Nilai persentase ini hasilnya lebih besar dari nilai kritis

pengujian hipotesis, yaitu 60,00%. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan Mekanisme pelayanan yang diberikan oleh security, costumer service, dan teller Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang sudah mampu memuaskan nasabahnya, yaitu minimal 60% nasabah merasa terpuaskan atas layanan yang mereka terima, yaitu paling rendah 60% pelanggan merasa terpuaskan atas layanan yang mereka terima, dapat dibuktikan kebenarannya (hipotesis diterima), karena pelaksanaan mekanisme pelayanan dari petugas security, costumer service, dan teller Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang sudah dilaksanakan lebih besar dari nilai kritis 60 %, atau memenuhi kriteria yang telah ditetapkan.

Pada hasil analisis telah diketahui bahwa hipotesis penelitian yang diajukan hasilnya adalah diterima. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan mekanisme pelayanan dari petugas security, costumer service, dan teller Bank

Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang sudah cukup baik dilaksanakan.

PENUTUP

Ada beberapa mempertimbangkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut ini :

1. Dari hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang mengisi angket penelitian didominasi oleh pria berjumlah 30 responden (60 %) sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 20 responden (40,00 %) dari 50 orang responden. Karakteristik responden berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa persentase terbesar dari variabel usia responden adalah diantara usia 21 – 31 tahun, yaitu sebanyak 18 orang responden (36 %). Kemudian responden yang berusia di atas 31 – 40 tahun sejumlah 17 orang responden (34 %), responden yang berusia < tahun sejumlah 12 orang responden (24 %), dan responden yang berusia lebih dari 40 tahun sejumlah 3 orang responden (6 %). mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan, dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah responden yang berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 38 orang responden (38 %). Kemudian diikuti responden yang berpendidikan D3 sebanyak 17 orang responden (34 %). Sedangkan responden yang berpendidikan S2 10 orang responden (20 %), dan yang berpendidikan SMU sebanyak 4 orang responden (8 %).
2. Gambaran mengenai pelaksanaan mekanisme pelayanan security, costumer service, dan teller di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang berdasarkan tanggapan responden dengan menggunakan perhitungan dari skala likert dapat diketahui bahwa jumlah tanggapan responden atas pelaksanaan mekanisme pelayanan dari security mempunyai nilai 1.606, Mekanisme pelayanan dari costumer service mempunyai nilai 1.618 dan mekanisme pelayanan Teller mempunyai nilai 1.677. dari tanggapan responden mengenai pelaksanaan mekanisme pelayanan security, costumer service dan teller di Bank Tabungan

Negara (BTN) Cabang Tangerang sudah memberikan gambaran diatas rata-rata, berdasarkan skala likert nilai tersebut dapat dikategorikan dalam kelas cukup sampai dengan baik.

3. Dari hasil perhitungan hasil uji hipotesis didapat hasil persentase pelaksanaan mekanisme pelayanan security sebesar 64,24%, pelayanan dari costumer service sebesar 64,72 %, dan pelayanan teller sebesar 67,08. Nilai persentase ini hasilnya lebih besar dari nilai kritis pengujian hipotesis, yaitu 60,00%. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan Mekanisme pelayanan yang diberikan oleh security, costumer service, dan teller Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang sudah mampu memuaskan nasabahnya, yaitu minimal 60% nasabah merasa terpuaskan atas layanan yang mereka terima, yaitu paling rendah 60% pelanggan merasa terpuaskan atas layanan yang mereka terima, dapat dibuktikan kebenarannya (hipotesis diterima).

Terdapat beberapa saran yang dapat diajukan oleh peneliti berkenaan dengan hasil penelitian dan pembahasan, antara lain :

1. Dapat diketahui bahwa jumlah tanggapan responden atas pelaksanaan mekanisme pelayanan dari security mempunyai nilai 1.606, Mekanisme pelayanan dari costumer service mempunyai nilai 1.618 dan mekanisme pelayanan Teller mempunyai nilai 1.677. Berdasarkan tanggapan dari responden tersebut memberikan gambaran bahwa pelaksanaan mekanisme pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas security, costumer service dan teller Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang masih harus ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan nasabah yang baik bagi lagi dengan pemberian pelayanan yang lebih baik lagi. Peneliti menyarankan agar pihak manajemen perusahaan dapat meningkatkan lagi kemampuan dan ketarampilan dari para petugas security, costumer service dan teller dengan cara memberikan bea siswa kepada para petugas untuk meningkatkan pendidikannya yang sesuai dengan bidang

- tugas dari para pegawai, sehingga skill dari para petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dapat meningkat.
2. Berdasarkan jawaban tanggapan responden mengenai pernyataan “Petugas keamanan (security) Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang telah mampu memberikan tanggapan atas pelayanan dan permasalahan yang anda hadapi”, bahwa sebagian responden 24,00% dan 14% memberikan tanggapan positif (sangat setuju dan setuju). Adapun sebanyak 24% dan 14% responden memberikan respon negatif (sangat tidak setuju dan tidak setuju), dan sebanyak 24 % responden lainnya memilih untuk bersikap netral. Hasil ini memberikan gambaran bahwa pelayanan atas pemberian penanggulangan masalah kepada nasabah oleh petugas security belum dilaksanakan secara optimal. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar pihak manajemen lebih meningkatkan lagi kemampuan dan keterampilan dari petugas security dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan dari para nasabah dengan cara meningkatkan pendidikan petugas security tidak hanya dengan meningkatkan kemampuan untuk memberikan pelayanan keamanan, tetapi juga meningkatkan kemampuan skill manajerial pelayanan dengan memberikan pendidikan manajemen pelayanan selain ketarampilan dalam memberikan keamanan kepada nasabah.
 3. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dikatakan cukup kuat, karena itu hubungan yang lebih komunikatif dimana para nasabah dan pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang dapat saling mengerti mengenai kebutuhan dan keperluan dari masing-masing pihak, hal tersebut perlu dibina agar terbentuk nasabah yang memiliki komitmen yang tinggi dan loyal

kepada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang dan disarankan untuk meningkatkan iklan di media televisi untuk meningkatkan brand image di masyarakat akan produk-produk perbankan dari Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Tangerang dan juga menambah fasilitas-fasilitas perbankan yang terjangkau sampai pada pelosok-pelosok daerah Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fraser, Lyn M. dan Aillen Ormiston. Memahami Laporan Keuangan. Edisi Keenam. Indeks. Jakarta. 2004.
- Gill. James O. Dasar-dasar Analisis Keuangan. Informasi Keuangan untuk semua manajer. Crisp Publication. Jakarta. 2004.
- Husnan, Suad dan Eni Pudjiastuti. Dasar-dasar Manajemen Keuangan. Edisi Ketiga. UPP AMP YKPN. Yogyakarta. 2002.
- Kountur, Ronny. Statistik Praktis. Pengolahan Data untuk Penyusunan Skripsi dan Tesis. Victory Jaya Abadi. Jakarta. 2006.
- Lesmana, Rico dan Rudy Surjanto. Financial Performance Analyzing ; Pedoman Menilai Kinerja Keuangan untuk Perusahaan Tbk, Yayasan, BUMN, BUMD, dan Organisasi lainnya. Kelompok Gramedia (Elex Media Komputindo). Jakarta. 2003.
- Marom, Chairul. Pedoman Penyajian Laporan Keuangan. Gramedia. Jakarta. 2004.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Janah. Metode Penelitian Kuantitatif. Teori dan Aplikasi. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2005.
- Purba, Marisi P. dan Andreas. Isu-isu Kontemporer Akuntansi Keuangan. Buku I Edisi Revisi 2006. Nata Gemilang. Jakarta. 2006.
- Sutabri, Tata. Sistem Informasi Akuntansi. Andi. Yogyakarta. 2004.
- Umar, Husein. Riset Akuntansi. Dilengkapi dengan Panduan Membuat Skripsi dan Empat Bahasan Kasus Bidang Akuntansi. Gramedia. Jakarta. 2003.